

**KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK  
(BAA)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**Tesis**

**Minat Utama Bidang Psikologi Industri Organisasi**



Diajukan Oleh:  
**Karina Putri Alamanda, S.Psi**  
**T100 120 012**

**PROGRAM MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2016**

**KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK  
(BAA)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**Tesis**

**Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Magister Psikologi Profesi  
Minat Utama Bidang Psikologi Industri Organisasi**



Diajukan Oleh:  
**Karina Putri Alamanda, S.Psi**  
**T100 120 012**

**PROGRAM MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2016**

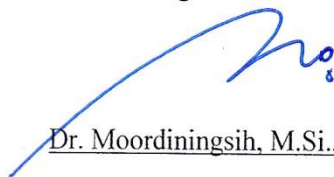
**KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK  
(BAA)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH SURAKARTA**

Yang diajukan oleh :  
**Karina Putri Alamanda, S.Psi.**  
**T 100120012**

Telah disetujui untuk dipertahankan  
Di depan Dewan Penguji

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Dr. Moordiningsih, M.Si., Psikolog Tanggal 18 November 2016

Pembimbing Pendamping



Rini Lestari, S. Psi., M.Si., Psikolog Tanggal 23 November 2016


**KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK  
(BAA)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Diajukan oleh :  
**Karina Putri Alamanda, S.Psi.**  
**T 100120012**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal  
1 Desember 2016  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

Dr. Lisnawati Ruhaena, M.Si., Psikolog



Pembimbing Utama

Dr. Moordiningsih, M.Si., Psikolog



Pembimbing Pendamping

Rini Lestari, S. Psi., M.Si., Psikolog



Surakarta, 23 Desember 2016

Program Pendidikan Magister Psikologi Profesi  
Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Psikologi

  
Dr. Taufik, Ph.D.



Ketua Magister Psikologi Profesi

  
Dr. Lisnawati Ruhaena, M.Si., Psikolog

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Karina Putri Alamanda, menyatakan bahwa dalam Tesis dengan judul “Kepuasan Kerja Karyawan BAA Universitas Muhammadiyah Surakarta” yang telah saya susun merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Surakarta, Desember 2016

Yang menyatakan,



Karina Putri Alamanda, S.Psi.

## MOTTO

*Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?*

*(Qs. Ar Rahman;13)*

*Tuhan, berilah aku ketentraman untuk menerima hal-hal yang tidak dapat kuubah,*

*keberanian untuk mengubah hal yang dapat kuubah,*

*dan kebijaksanaan untuk mengetahui perbedaannya.*

*(Doa ketenangan – Dottie Billington, Ph.D.)*

*Yang penting bukanlah hal-hal disekitar kita, tetapi perilaku kita terhadap berbagai hal.*

*(Marcus Aurelius)*

## PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat aku cintai dan sayangi. Berkat dorongan, dukungan, dan doa merekalah karya ini terselesaikan sebagai suatu bentuk karya terindah dari tetesan ilmu limpahan Illahi.*

*Terimakasih kuucapkan atas terselesaikannya karya ini kepada:*

- 1. Bapak dan Mamah tercinta untuk doa, kasih sayang, dukungan dan perhatiannya yang tak akan pernah terhenti.*
- 2. Saudara terkasih, mas Kiki, teh Nely, dan Bimbim untuk doa, dukungan, semangat dan ketulusan menggantikan peran penulis selama berhalangan menjaga keluarga disana.*
- 3. Arleyno Farol dan Liqueisha Sariratna untuk keceriaan, kepolosan dan kedewasaan malaikat kecil dalam menyemangati penulis dalam menyelesaikan studi.*

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya serta menganugerahkan tetesan ilmu, kesehatan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini disusun bersumber dari hasil temuan di lapangan tempat peneliti menimba ilmu selama menyelesaikan gelar magister ini. Tesis dengan judul “Kepuasan Kerja Karyawan BAA Universitas Muhammadiyah Surakarta” ini disusun sebagai syarat mendapatkan gelar Magister Psikologi Profesi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tesis ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dorongan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Moordiningsih, M.Si., Psikolog, selaku dosen pembimbing I sekaligus pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan perhatian, arahan, bimbingan dan motivasi selama penulis menempuh studi.
2. Rini Lestari, S. Psi, M.Si., Psikolog, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, masukan, dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penyelesaian tesis ini.



3. Dr. Nisa Rachmah N. A., M.Si., Psikolog, selaku penguji yang telah bersedia memberikan saran dan kritik kepada penulis demi sempurnanya penulisan tesis ini.
4. Dr. Lisnawati Ruhaena, M.Si, Psi., selaku Ketua Pengelola Program Magister Profesi Psikologi UMS, semua dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas bimbingan dan ilmu yang telah diajarkan.
5. Pengelola Magister Psikologi Profesi Universitas Muhammadiyah Surakarta, staf administrasi, serta staf kepastakaan yang memberikan kemudahan, bantuan, dukungan selama penulis menempuh pendidikan Magister Psikologi Profesi. Terima kasih (Alm) Pak Ngatno semoga segala bantuan yang telah Bapak berikan selama kami menempuh studi menjadi pemberat timbangan di yaumil akhir, Mbak Ayu, Zulfa dan semuanya.
6. Pihak Biro Pengembangan Sumber Daya Manusia Universitas Muhammadiyah Surakarta, terutama Ibu Dra. Siti Nuzilah, M.Hum beserta seluruh staf yang terkait dalam penelitian ini, atas ijin, dukungan, dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Staf Tenaga Kependidikan Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia berpartisipasi menjadi subjek dan responden serta membantu kelancaran proses penelitian.
8. Pakde dan budhe Sholeh yang telah sabar menyemangati, mendoakan, menghibur dan dengan tangan terbuka menyediakan kediamannya bagi penulis selama menempuh studi. Semoga Allah membalasnya dengan berlipat ganda dalam segala bentuknya dan di setiap saatnya, aamiin.

9. Sahabat-sahabat terbaik Magister Psikologi Profesi angkatan X, yang telah memberikan kenangan manis, kebersamaan, persahabatan, dan motivasi selama menempuh studi. Mbak Reny, Mas ron 'pakde', Mas Anshar 'oppa', Dewi 'dews update', Caesaria 'Mbak ce', Rifa 'mar ipeh', Mbak Untari 'Uu mbak', Hapsari 'hapo', Mbak Dias 'Mbak Dee', dan semua Mbak-mbak, teman-teman yang terluar biasa kisahnyanya, semangatnya, pemikirannya, perjuangannya, terima kasih.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT berkenan memberikan pahala yang sepadan dengan jerih payah Bapak Ibu dan teman-teman lakukan, dan semoga tesis yang sederhana ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, Desember 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Keaslian Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
A. Kepuasan Kerja .....	20
1. Pengertian .....	20
2. Teori-teori Kepuasan Kerja.....	23
3. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja .....	30
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	34
5. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	47
6. Pengaruh Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja .....	48
B. Kerangka Konseptual Penelitian.....	57
C. Pertanyaan Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN .....	59
A. Identifikasi Gejala Penelitian.....	60
B. Definisi Operasional Gejala Penelitian .....	60
C. Informan Penelitian.....	60
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	61
E. Prosedur Penelitian .....	66
F. Keabsahan Data.....	68
G. Metode Analisis Data.....	69
BAB IV LAPORAN PENELITIAN .....	72
A. Persiapan Penelitian .....	72
1. Orientasi Kancan.....	72
2. Persiapan Administrasi .....	73
B. Pelaksanaan Penelitian.....	76

1. Penentuan Informan Penelitian .....	76
2. Pengumpulan Data .....	77
C. Hasil Penelitian .....	78
1. Karakteristik Informan .....	78
2. Hasil Analisa Data .....	79
D. Pembahasan.....	127
BAB V PENUTUP .....	165
A. Kesimpulan .....	165
B. Rekomendasi .....	166
DAFTAR PUSTAKA .....	169
L A M P I R A N.....	174

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penggalan Data Awal .....	3
Tabel 2. Penelitian Kepuasan Kerja Terdahulu .....	13
Tabel 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	46
Tabel 4. Norma Kategori Kepuasan Kerja MSQ .....	64
Tabel 5. Panduan Wawancara .....	65
Tabel 6. Jadwal Pengumpulan Data Wawancara .....	77
Tabel 7. Data Informan .....	78
Tabel 8. Hasil Kepuasan Kerja Karyawan BAA.....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Respon-respon terhadap Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja.....	49
Gambar 2. Desain Penelitian Transformatif Sekuensial .....	59
Gambar 3. Dinamika Kepuasan Kerja Karyawan BAA .....	160

## DAFTAR LAMPIRAN

A.	Lembar Observasi.....	175
B.	Matriks Hasil Wawancara .....	182
C.	Verbatim Hasil Wawancara.....	289
D.	Tabulasi Validasi Skala MSQ .....	452
H.	Skala MSQ.....	453



## **ABSTRAK**

### **Kepuasan Kerja Karyawan Biro Administrasi (BAA) Universitas Muhamadiyah Surakarta**

**Karina Putri Alamanda, Moordiningsih, Rini Lestari**

Magister Psikologi Profesi Fakultas Psikologi UMS

[alamandakarina@gmail.com](mailto:alamandakarina@gmail.com)

Kepuasan kerja karyawan menjadi isu penting karena lebih lanjut akan mempengaruhi kinerja dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kondisi dan tingkat kepuasan karyawan BAA, (2) menemukan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan BAA, (3) memahami dinamika kepuasan kerja karyawan BAA, dan (4) menyusun sebuah program yang dapat diaplikasikan guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan BAA. Penelitian dengan metode campuran ini menggunakan pengumpulan data dengan menggunakan MSQ (*Minnesota Satisfaction Questioner*) sebagai data kuantitatif, wawancara dan observasi sebagai data kualitatif. *Purposive sample* dilakukan untuk menetapkan subjek penelitian (7 karyawan), yang mewakili kategori kepuasan kerja tinggi, rata-rata dan rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan kerja karyawan BAA berada pada kategori rata-rata dengan kondisi kepuasan kerja saat karyawan dapat aktif bekerja dan pimpinan terampil mengelola karyawannya, (2) faktor pekerjaan, pimpinan, rekan kerja, promosi, gaji, kondisi kerja, kepuasan konsumen, dan nilai-nilai individual, merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, (3) gambaran dinamika kepuasan kerja karyawan BAA bergantung pada terpenuhinya atau diberikannya kesempatan untuk memenuhi aspek kepuasan kerja intrinsik (*Activity, Social service, Ability utilization, Social status*) maupun ekstrinsik (*Company policies and practice, Supervision-technical, Advancement, Recognition*) dan faktor-faktor yang dinilai karyawan turut mempengaruhi kepuasan kerjanya. Ketika aspek dan faktor yang dinilai penting tersebut terpenuhi maka karyawan akan merasa puas. Selanjutnya kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan BAA ditunjukkan dengan memberikan aspirasi, menunjukkan loyalitas, perilaku keluar dari instansi dan pengabaian, (4) keterampilan persuasi, keterbukaan dan empati dalam berkomunikasi dibutuhkan karyawan untuk mendukung perubahan pekerjaan dan membangun relasi antara pimpinan dan karyawan, sehingga pelatihan komunikasi menjadi rekomendasi program yang dirancang guna meningkatkan kepuasan kerja. Memperhatikan dan mengelola kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu yang perlu dilakukan oleh instansi sebagai upaya tercapainya tujuan organisasi.

Kata kunci : penelitian campuran, kepuasan kerja, karyawan akademik, universitas.

## **ABSTRACT**

### **Job Satisfaction of Academic Employee On Muhammadiyah University Of Surakarta**

**Karina Putri Alamanda, Moordiningsih, Rini Lestari**

Magister of Psychology Profession, Faculty of Psychology  
Muhammadiyah University Of Surakarta (UMS)

[alamandakarina@gmail.com](mailto:alamandakarina@gmail.com)

Employee satisfaction was an important issue that will affect the performance and achievement all over organizational objectives. The purpose of this study was to: (1) determine the condition and level of job satisfaction of the academic employee, (2) explore the factors that affect job satisfaction, (3) apprehend the psychological dynamic of job satisfaction and (4) develop a program that can be applied to improve job satisfaction of the academic employee. This mixed methods study, collect data with MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) as quantitative data, an interview and observation as qualitative data. Purposive sample was use to determine the subject (7 employee), which represents the high, average and low category of job satisfaction. The results showed that (1) academic administration employee's job satisfaction was on average category which is able to be active and had a capable leader on manage co-worker , (2) work-itself, leader, co-workers, advancement, salary, working condition, customer satisfaction, and individual values was the factor which influence job satisfaction, (3) psychological dynamic of job satisfaction was described by fulfilled or given chance to fulfill the intrinsic aspects (Activity, Social service, Ability utilization, Social status) and extrinsic aspects (Company policies and practice, Supervision-technical, Advancement, Recognition) of satisfaction and the importance factors of satisfaction by employee which affect their satisfaction. When the importance aspects and factors fulfilled then employee will be satisfied. Further job satisfaction expressed by given aspiration, loyalty, exit and neglect, (4) persuasion, openness, and empathy's skills of communication was needed by the employee to support job changed and develop relation between leader and employee, so interpersonal communication training was the recommendation program for increase job satisfaction. Pay attention of employee satisfaction and maintaining it, become one of focus of institute for achieve organizational objectives.

Keywords: mixed methods research, job satisfaction, academic employee, university.